

展厅接待前准备

一、单选题

1、

4S 店内接电话不正确的做法是（ ）

(2 分)

- ☐ A.做好客户信息的登记
- ☐ B.他找的人不在，等人来了再打过来
- ☐ C.主动邀请客户来店洽谈或试乘试驾
- ☐ D.根据交流的情况判断客户购车意向

2、

以下对 4S 店内展车的要求不正确的是（ ）

(2 分)

- ☐ A.车身光亮完整，没有划痕和防护膜，车身及门把手无指纹印
- ☐ B.展车轮胎表面没有灰尘，并且轮胎保持光亮
- ☐ C.展车门锁和后备厢盖应保持开启状态，主要是方便客户参观
- ☐ D.展车的前车窗要关好，防止灰尘，配天窗的车型应关好遮阳内饰板

3、

车辆展区要按公司要求布置，以下（ ）一般公司不作要求。

(2 分)

- ☐ A.在每辆展车附近的规定位置设有一个规格架，摆有与展车一致的规格表
- ☐ B.展车摆放位置要合理，车辆干净整洁
- ☐ C.展厅车辆不能有损伤，如发现应及时通知库管人员进行维护处理
- ☐ D.展厅内可放置一辆竞品车型的车辆，以比较与本企业车型的优劣

4、

与客户交流时需要离开，下列做法正确的是（ ）。

(2 分)

- ☐ A.表示抱歉后，自行离开
- ☐ B.离开后，电话联系说明情况
- ☐ C.要说明情况，表示抱歉，找同事负责继续接待
- ☐ D.直接离开后，找同事负责继续接待

5、

在接待准备环节中，表达不正确的是（ ）。

(2 分)

- ☐ A.根据排班表，人员各就各位
- ☐ B.确保车辆清洁
- ☐ C.女性销售顾问应多佩戴饰品来提升形象
- ☐ D.保持身体清洁无异味（含口腔）

6、

已经不是第一次到店看车的客户或者已有购车意愿的客户（ ）。 (2 分)

- ☐ A.可以直接引领到洽谈桌，进入洽谈合同流程
- ☐ B.不可以直接引领到洽谈桌，要先介绍车型
- ☐ C.可以在任何区域直接谈合同流程。
- ☐ D.像第一次进店一样的流程接待

7、

下面哪项不属于销售顾问客户接待的准备事项：（ ）。

(2 分)

- ☐ A.个人礼仪准备
- ☐ B.销售工具准备
- ☐ C.确认排班顺序
- ☐ D.潜在客户信息表整理

二、多选题

1、

销售顾问要用自信打动客户，包括（ ）。

(2 分)

- ☐ A.对自己有信心，服务专业、敬业
- ☐ B.对产品有信心，质量与性能优良
- ☐ C.对公司有信心，服务好，信誉佳
- ☐ D.对客户有自信，愿意购买公司产品

2、

4S 店内展车的要求应该包括（ ）

(2 分)

- ☐ A.展车应尽可能型号齐全，展车的摆放数量应该达到展厅设计图纸的要求
- ☐ B.展车摆放时应该考虑汽车的颜色搭配和主题层次要求
- ☐ C.展厅内摆放一辆做完各种高端装备改装的车型供客户参观选择
- ☐ D.要对展厅内的车进行清点，保证每一辆车都处于最好状态

3、

以下对 4S 店儿童游戏区要求正确的是（ ）

(2 分)

- ☐ A.儿童游戏区应设在展厅的楼梯边上，位置应相对独立，有专人负责看护
- ☐ B.儿童游戏区要能够保证儿童的安全，所用的儿童玩具应符合国家有关的安全标准
- ☐ C.儿童游戏区的玩具应具有一定的新意，色调丰富，保证玩具对儿童有一定的吸引力
- ☐ D.儿童游戏区要确保能使展厅内的顾客随时看到儿童的活动情况